

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Terhadap
Kinerja Pelayanan Dinas
Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPM-PTSP)
Kepulauan Riau Semester II
Tahun 2022



Kerjasama:
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DENGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BATAM
TAHUN 2022

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap
Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPM-PTSP) Kepulauan Riau
Tahun 2022

Disusun Oleh:

Dr. Bambang Satriawan, SE. MSi

Dr. H. Ngaliman, SE. MSi

Kerjasama:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Provinsi Kepulauan Riau dengan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Batam

Tahun 2022

KATA SAMBUTAN

Puji syukur senantiasa kami ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau Semester II Tahun 2022 dapat diselesaikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Batam selaku mitra kerja Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) Provinsi Kepulauan Riau dalam penyusunan SKM. Penyusunan dan pelaporan SKM merupakan salah satu kewajiban DPMPTSP bagi mengukur mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon sebagaimana yang diamanatkan Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap DPMPTSP Tahun 2022 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP, pada bulan Juli-Desember (Semester II) di Tahun 2022. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

Harapan kami semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau Semester II Tahun 2022 ini dapat dimanfaatkan oleh semua pihak yang berkepentingan. Kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Batam selaku Tim Pelaksana Survei, kami menyampaikan ucapan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan sehingga selesainya pekerjaan survei kepuasan masyarakat ini.

Tanjungpinang, 31 Desember 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



Hasfanzal Andra, S.Sos
Pemula Utama Muda

NIP. 19690329 199003 1 009

KATA PENGANTAR

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau telah selesai dilaksanakan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik.

Hasil yang ditampilkan dalam survei mencerminkan penilaian atau persepsi objektif terhadap layanan yang diterima pelaku usaha ataupun masyarakat umum selama kurun waktu Juli-November tahun 2022. Sembilan aspek/indikator dijadikan ukuran untuk menilai kinerja DPMPTSP Kepri. Responden adalah mereka yang telah mengurus perijinan dan non perijinan di DPMPTSP Kepri.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak, terkhusus Badan Usaha dan Perseorangan yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Terimakasih juga disampaikan kepada segenap aparatur DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau atas dukungan dan partisipasi yang telah diberikan. Semoga hasil survey menjadi dasar perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Hormat Kami,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	4
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Dasar Hukum.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.2 Pelayanan Publik Indonesia	12
2.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB III PENDEKATAN DAN METODOLOGI.....	14
3.1 Pendekatan	14
3.2 Indikator.....	14
3.3 Teknik Pengukuran.....	16
3.4 Teknik Analisis Data	16
3.5 Teknik Penyajian Data	18
3.6 Populasi dan Sampel.....	18
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Deskripsi Responden.....	20
4.2 Hasil dan Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022.....	24
4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	24
4.2.2 Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan	27
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Rekomendasi	31
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengukuran Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	16
Tabel 3. 2 Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
Tabel 3. 3 Pengukuran Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	17
Tabel 3. 4 Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 3. 5 Distribusi Sampel	19
Tabel 4.1 Responden Menurut Pengurusan Perizinan	20
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	21
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia.....	21
Tabel 4.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	22
Tabel 4.5 Jenis Layanan	23
Tabel 4.6 Rata-Rata Indeks Per Aspek Pelayanan Kepuasan Masyarakat	25
Tabel 4.7 Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	26
Tabel 4.8 Perbandingan perolehan nilai per unsur pelayanan Tahun 2022 Semester I dan II	27
Tabel 4.9 Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan Tahun 2022.....	28

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi dan tantangan yang dihadapi Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) sangat berat selama tiga tahun terakhir. Pandemi Covid-19 memberikan dampak besar terhadap perekonomian. Beberapa sektor perekonomian seperti industri pariwisata terhenti. Hal ini berdampak pada naiknya tingkat kemiskinan dan pengangguran serta kesehatan masyarakat. Pada situasi seperti itu, penanaman modal menjadi semakin penting untuk memberikan efek ganda terhadap perekonomian. Penanaman modal sebagai daya dorong pertumbuhan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja.

Berdasarkan data realisasi investasi PMA Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang dirilis 27 Januari 2022, nilai investasi penanaman modal asing (PMA) di Kepri sebesar USD 1,04 miliar atau setara Rp15 triliun dengan 992 proyek. Capaian itu menduduki Provinsi Kepri pada peringkat 12 dalam daftar provinsi dengan jumlah investasi asing atau PMA terbesar sepanjang 2021 dari semua provinsi di Indonesia. Peringkat investasi Kepri ini turun dibanding 2020 yang menduduki peringkat ke-6 dengan realisasi investasi asing sebesar USD 1,6 miliar atau setara Rp22,4 triliun yang mencakup 2.143 proyek.

Penurunan investasi tahun 2021, belum berubah positif pada tahun 2022. Hingga Tri Wulan III Tahun 2022, Provinsi Kepri tidak masuk 10 besar provinsi dengan realisasi investasi di Indonesia. Untuk katagori investasi PMA peringkat 13 dan PMDN peringkat 23. Provinsi Kepri jauh di bawah provinsi induk sebelum pemekaran, yakni Provinsi Riau yang masuk lima besar realisasi investasi di Indonesia. Rendahnya realisasi investasi menjadikan pertanyaan besar tentang efek implementasi status FTZ dan KEK yang ada di Kepri. Dengan berbagai

keistimewaan dan insentif yang dimilikinya, nilai investasi di Kepri tidak menjadi magnet investasi. Perlu dilakukan identifikasi penyebab turunnya nilai investasi di Kepri.

Realisasi investasi di Kepri tidak terlepas dari kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Kepri dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Perangkat Daerah, DPMPTSP Provinsi Kepri bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan daerah. Sejalan dengan hal tersebut, posisi DPMPTSP menjadi sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di dalam agenda pertumbuhan ekonomi nasional.

Untuk mencapai sasaran sebagai daerah tujuan investasi, DPMPTSP Kepri terus melakukan perbaikan dalam hal penyediaan infrastruktur, pelayanan perijinan, penciptaan iklim investasi yang kondusif, serta meningkatkan promosi potensi dan peluang investasi. Mulai tahun 2019, Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) diganti dengan *Online Single Submission* (OSS) sesuai dengan penerapan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan melalui sistem OSS mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan mulai dari izin prinsip, izin prinsip perluasan, izin prinsip alih status, izin prinsip penggabungan hingga izin perubahan.

Untuk mendukung iklim investasi, DPMPTSP Provinsi Kepri menetapkan standar dengan fokus perbaikan meningkatkan promosi dan kerjasama peningkatan penanaman modal, meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal dengan mempermudah perizinan, mewujudkan pengelolaan dan ketersediaan data penanaman modal berbasis teknologi informasi, dan

meningkatkan tata kelola penyelenggaraan pembangunan bidang penanaman modal.

Perbaikan layanan investasi tersebut signifikan dengan peningkatan kinerja DPM PTSP terkait urusan penanaman modal. Peningkatan ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Semakin banyaknya jumlah perusahaan yang memiliki kesadaran untuk menyampaikan LKPM secara online;
2. Banyak investor besar yang masuk merealisasikan investasinya meski sedang dalam pandemic Covid 19
3. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kepulauan Riau, dan
4. Peran BKPM dan DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam memberikan penyuluhan, bimbingan dan sosialisasi penyampaian LKPM kepada pengusaha.

Dinamika capaian kinerja yang terjadi pada tahun 2020 menjadi prestasi tersendiri di sektor ekonom. Namun prestasi ini akan mendapat kendala untuk dilanjutkan di tahun-tahun yang akan datang. Hal ini dikarenakan pandemi Covid 19 yang melanda seluruh dunia. memaksa pembatasan aktivitas yang berimbas pada kegiatan ekonomi. Banyak usaha baik kecil menengah maupun usaha yang berskala besar harus menutup sementara maupun permanen kegiatannya.

Sebagai panduan pelaksanaan pelayanan perizinan, DPMPTSP Provinsi Kepri mengacu pada Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 31 Tahun 2018. Dengan acuan tersebut memberikan kejelasan tugas, fungsi, dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang harus dilakukan DPMPTSP dalam pemberian pelayanan perizinan. SOP ini mengatur alur, penanggung jawab dan juga persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan perizinan.

Untuk mengetahui apakah DPMPTSP Kepri sudah melaksanakan tugas dengan optimal sebagaimana SOP di atas, sekaligus mengetahui bagaimana

penilaian masyarakat dunia usaha terhadap layanan, maka diperlukan survey secara berkesinambungan dari lembaga independen untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survey diharapkan memberikan gambaran konkrit bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan dan merumuskan perbaikan layanan ke masa yang akan datang.

1.2. Maksud dan Tujuan

1.2.1. Maksud

Maksud dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Melaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepri pada Semester II Tahun 2022. Pengukuran dilakukan baik secara parsial maupun total, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada periode selanjutnya;
2. Memetakan kinerja pelayanan publik sekaligus memberikan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau periode Semester II 2022;
3. Mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2021 hingga periode Semester II Tahun 2022.

1.2.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.

2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
3. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
4. Tergambarnya tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2021 hingga periode Januari-Juni dan Semester II Tahun 2022.
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan publik pada periode berikutnya.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah semua jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yaitu:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
3. Sektor Kesehatan
4. Sektor Perhubungan
 - a. Sub Sektor Perhubungan Darat
 - b. Sub Sektor Perhubungan Laut
5. Sektor Tenaga Kerja dan Transmigrasi

6. Sektor Kelautan dan Perikanan
 - a. Bidang Kelautan, Konservasi dan Pengawasan
 - b. Bidang Perikanan Tetap
7. Sektor Pertambangan dan Sumberdaya Mineral
 - a. Pertambangan Mineral
 - b. Ketenagalistrikan
8. Sektor Perindustrian dan Perdagangan
9. Sektor Pariwisata
10. Sektor Kebudayaan
11. Sektor Pertanian, Ketahanan Pangan, dan Kesehatan Hewan
12. Sektor Pendidikan
13. Sektor Sosial
14. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
15. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik
16. Sektor Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public. Dwiyanto (2015) menyatakan “*what government does is public service*”¹. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”². Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan

¹ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

² Savas, E.S. 1987. “*Privatization: The Key to Better Government*”. New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.

seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan.

2.2 Pelayanan Publik di Indonesia

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.³ Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Penyediaan pelayanan publik harus didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi hal yang baik dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara,

³ Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

⁴ UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan administrasi publik, pelayanan publik kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.

Pandemi Covid-19 sejak Maret 2020 hingga Juni 2022 menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *work form home* (WFH) dan tetap bekerja di

kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono, 2000)⁵.

Menurut Lumbanraja (Rohman & Larasati, 2020)⁶ salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan horizontal dengan menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai new normal atau Pola Hidup Baru.

Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government.

⁵ Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18

⁶ Rohman, Abd., Larasati, Dewi C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088-7469.

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM menjadi sangat penting, selain untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan juga meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat hasil SKM diharapkan dapat:

1. Memberikan informasi mengenai kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.

Mengingat begitu pentingnya pelaksanaan SKM, maka diharapkan agar penyelenggara pelayanan publik dapat melaksanakan SKM minimal satu kali dalam setahun, sesuai dengan apa yang diamanahkan dalam Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut.

Agar SKM dapat mencapai tujuan yang diharapkan, maka hendaknya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan beberapa hal diantaranya:

1. Internalisasi SKM. Penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu aktor dalam SKM, diharapkan memahami SKM secara menyeluruh. Mulai dari pengertian sampai dengan hasil yang diharapkan, sehingga menepis anggapan bahwa SKM hanyalah kegiatan rutin semata.
2. Memperhatikan Metodologi SKM. Menurut Permenpan 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan diberikan keleluasaan untuk melakukan penyesuaian indikator, metodologi survey, pengolahan data, dan penyusunan laporan, selama dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.
3. Penguatan Partisipasi Masyarakat. Dalam pelaksanaan SKM, penyelenggara pelayanan publik bukanlah aktor tunggal. Aktor lain yang harus ikut terlibat adalah masyarakat.
4. Penyusunan rencana tindak lanjut. Tentu saja diharapkan SKM tidak berhenti pada titik penyampaian laporan tentang SKM. Penyelenggara hendaknya menyusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan hasil SKM.

BAB III PENDEKATAN DAN METODOLOGI

3.1 Pendekatan

Pendekatan dalam survey yang dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menyajikan dan menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2022.

3.2 Indikator

Adapun yang menjadi dasar dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau yang ditetapkan 9 unsur yakni:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Catatan:

*) Unsur 4 diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

***) Unsur 6 dan 7, dapat ditambah dengan bentuk pertanyaan lain jika layanan berbasis internet.

3.3 Teknik Pengukuran

Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat (responden) diminta untuk memilih di antara 1 sampai dengan 4 jawaban yang dipersepsikan paling tepat dengan nilai sebagai berikut:

- 1) Tidak Puas/Tidak Sesuai/Tidak Mudah
- 2) Kurang Puas/ Kurang Sesuai/Kurang Mudah
- 3) Puas/Sesuai/Mudah
- 4) Sangat Puas/Sangat Sesuai/Sangat Mudah

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis data ini digunakan untuk memberikan deskripsi atau menggambarkan mengenai pengelompokan responden dalam perhitungan presentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami, serta digunakan untuk mendeskripsikan jawaban atas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dibuat dalam bentuk persentase.

2. Perhitungan Indeks

Nilai survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan nilai-nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang terdapat dalam ruang survei, setiap pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

Tabel 3.1
Pengukuran Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.2
Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.3
Pengukuran Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.4
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

3.5 Teknik Penyajian Data

Teknik penyajian data dalam kajian survei ini dengan teknik analisa data yang telah disebutkan di atas, maka tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan akan disajikan dalam dua bentuk, yaitu: hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan presentase yang diwujudkan dalam grafik serta perhitungan-perhitungan deskripsi terkait dengan demografi responden. Menyajikan secara keseluruhan unsur layanan dari 16 sektor pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan pada bab sebelumnya dan secara parsial dengan menyajikan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan per tiap unsur sektor pelayanan.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dari bulan Juli sampai Oktober 2022 yang terdaftar di DPMPTSP Kepulauan Riau yang berjumlah 100 yang terdiri dari 19 perizinan perorangan dan 81 perizinan badan usaha. Pada penelitian ini dipergunakan metode *random sampling* sebagai Teknik penarikan sampel yakni menggambarkan bagaimana setiap elemen dalam suatu populasi akan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. selanjutnya dalam menentukan besaran dari ukuran sampel digunakan rumus *Slovin* dan data setiap kelompok akan didistribusikan secara proporsional. Adapaun rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidak telitian atau derajat toleransi

Jumlah populasi dalam survei ini merupakan ukuran populasi (N). Derajat toleransi yang ditentukan sebesar 0.1% didapat berdasarkan akurasi sebesar 90% dikurangi dengan 100%, sehingga memberikan hasil jumlah sampel penelitian sebesar 50. Berikut ini adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0.1)^2} = 50$$

Tabel 3.5
Distribusi Sampel Penelitian

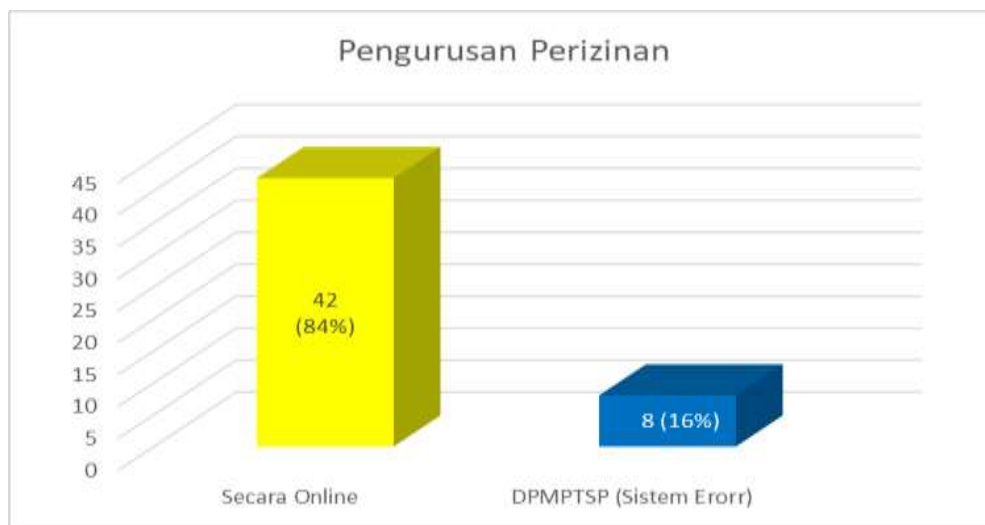
No	Uraian	Perhitungan	Jumlah
1	Perizinan Perseorangan	19/100 x 50	9 Responden
2	Perizinan Badan Usaha	81/100 x 50	41 Responden

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

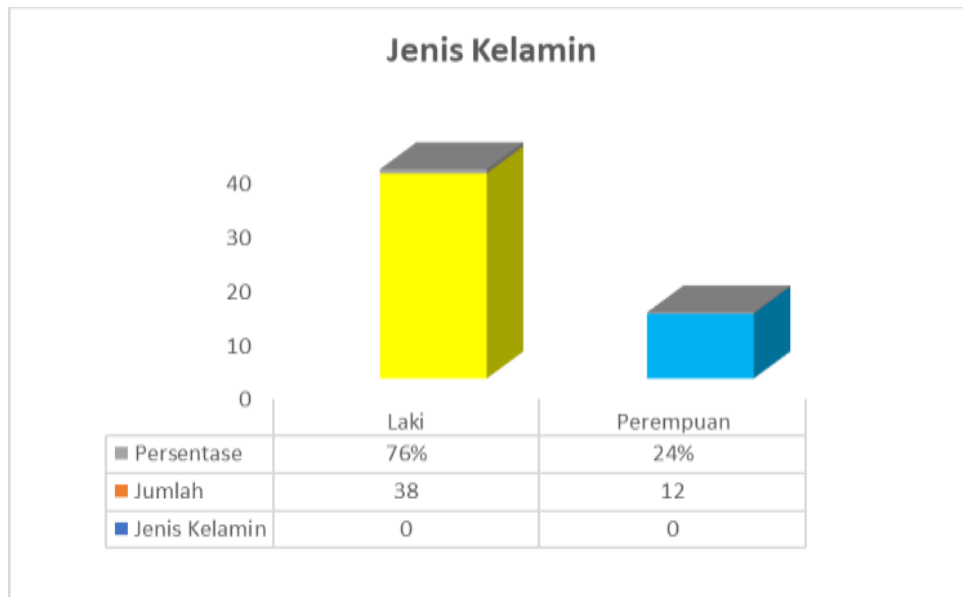
Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau Pada tahun 2022, Penelitian dilakukan terhadap 50 responden telah mengurus layanan perizinan dan non perizinan pada rentang waktu dari bulan Juli sampai bulan Oktober 2022. Adapun karakteristik responden pada survei ini sebagai berikut :

Tabel 4.1
Responden Menurut Pengurusan Perizinan



Pengurusan Perizinan yang dilakukan oleh masyarakat dari 50 responden sebanyak 42 (84%) yang pengurusannya perizinan dengan melakukan secara online yakni OSS-RBA dan sebanyak 8 (16%) responden yang melakukan proses perizinannya dengan datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau disebabkan karena sistem yang digunakan terjadi gangguan.

Tabel 4.2
Responden Menurut Jenis Kelamin



Pada saat survei pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dilakukan terdapat 50 responden pada table 4.2 yang terdiri dari; Laki-Laki 38 orang (76%) dan Perempuan 12 orang (24%).

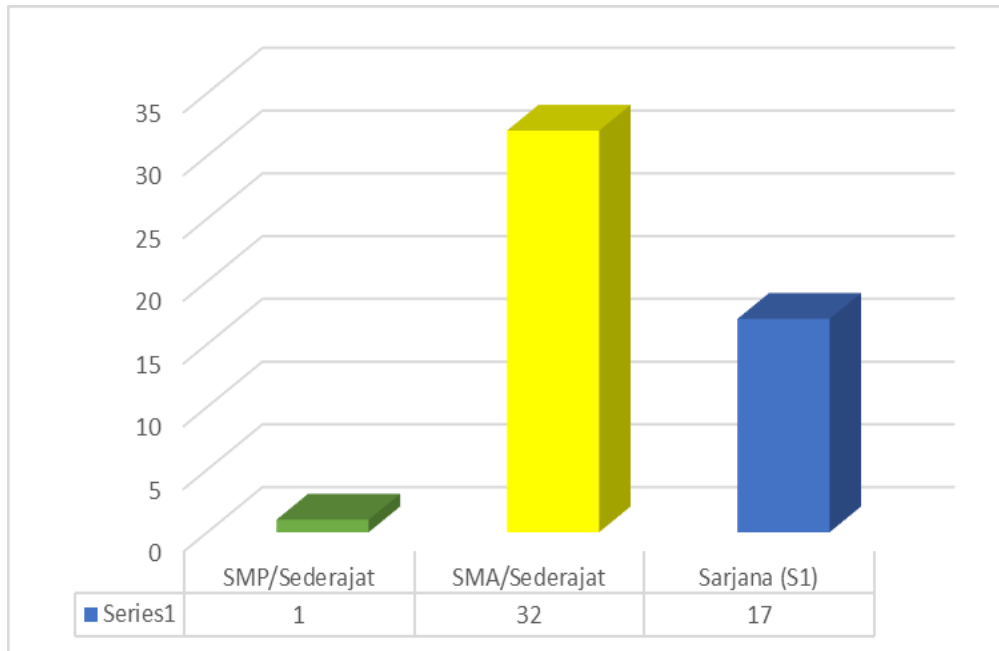
Tabel 4.3
Responden Menurut Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	20-30	3
2	31-40	20
3	41-50	19
4	51-60	7
5	61-70	1

Rentang usia responden terdiri dari usia 20 tahun hingga 70 tahun, dengan rentang usia pada table 4.3 sebagai berikut; a) usia 20 hingga 30 tahun: 3 (6%)

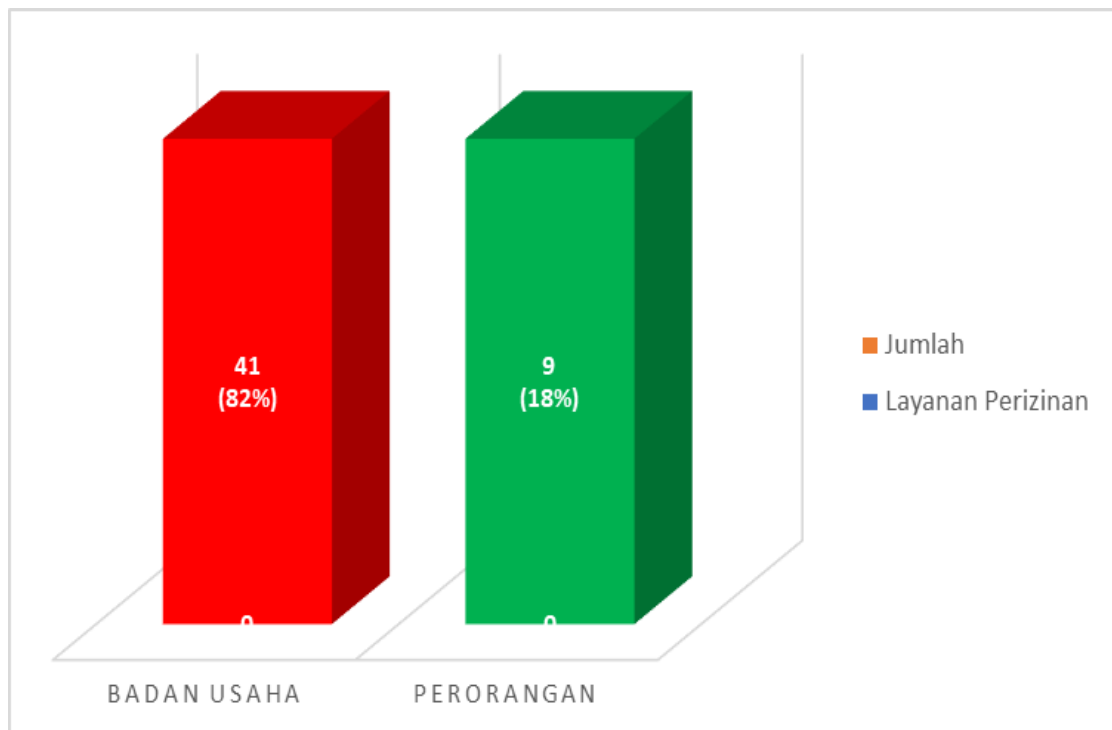
responden, b) usia 31 hingga 40 tahun: 20 (40%) responden, dan c) Usia 41 hingga 50 tahun: 19 (38%) responden d) Usia 51 hingga 60 tahun: 7 (14%) responden e) Usia 61 hingga 70 tahun: 1 (2%) responden

Tabel 4.4
Responden Menurut Tingkat Pendidikan



Keragaman dari tingkat Pendidikan reponden yang telah mengurus layanan perizinan baik dari Badan Usaha maupun Perotangan pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada table 4.4 ialah sebagai berikut; SMP/Sederajat 1 (2%) responden, SMA/Sederajat 32 (64%) responden, Sarjana (S1) 17 (34%) responden.

Tabel 4.5
Jenis Layanan Perizinan



Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yang terdapat dalam dua jenis layanan perizinan dan non perizinan. Namun jumlah responden yang mengurus layanan perizinan berdasarkan tabel 4.5 badan usaha sebanyak 41 (82%) responden dan yang mengurus layanan perizinan perorangan sebanyak 9 (18%) responden.

4.2 Hasil dan Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022

4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yaitu:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
3. Sektor Kesehatan
4. Sektor Perhubungan
 - a. Sub Sektor Perhubungan Darat
 - b. Sub Sektor Perhubungan Laut
5. Sektor Tenaga Kerja dan Transmigrasi
6. Sektor Kelautan dan Perikanan
 - a. Bidang Kelautan, Konservasi dan Pengawasan
 - b. Bidang Perikanan Tetap
7. Sektor Pertambangan dan Sumberdaya Mineral
 - a. Pertambangan Mineral
 - b. Ketenagalistrikan
8. Sektor Perindustrian dan Perdagangan
9. Sektor Pariwisata
10. Sektor Kebudayaan
11. Sektor Pertanian, Ketahanan Pangan, dan Kesehatan Hewan
12. Sektor Pendidikan
13. Sektor Sosial
14. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

15. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik

16. Sektor Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan

Pada bagian ini akan dipaparkan analisa terhadap 9 atribut pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau , meliputi; 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu, 4) Produk, 5) Kompetensi, 6) Perilaku, 7) Sarana Prasarana, 8) Pengaduan dan 9) Layanan Daring, dan dijadikan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau maka dapat dilihat rata-rata indeks kepuasan per aspek pelayanan yaitu sebagaimana tercantum dalam table 4.6 sebagai berikut

Tabel 4.6
Rata-Rata Indeks Per Aspek Layanan Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,64	Sangat Baik
2	Prosedur	3,52	Baik
3	Waktu	3,32	Baik
4	Produk	3,52	Baik
5	Kompetensi	3,56	Sangat Baik
6	Perilaku	3,62	Sangat Baik
7	Sapras	3,28	Baik
8	Pengaduan	3,42	Baik
9	Layanan Berbasis Internet	3,34	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rerata persepsi kepuasan masyarakat yang telah memperoleh layanan di DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau

berada pada interval antara nilai rata-rata 3.28 sampai 3.64 dan dengan mutu pelayanan interval Baik dan sangat baik. Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,28 menjadi unsur pelayanan yang berada pada angka terendah diantara sembilan unsur pelayanan yang lainnya yakni dalam kategori baik, sedang untuk layanan persyaratan, kompetensi dan perilaku dengan nilai rata-rata 3.56-3.64 dengan mutu pelayanan sangat baik dan unsur lainnya dalam kategori baik.

Dengan demikian, nilai survey kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai IKM Unit Pelayanan X Nilai dasar

$$IKM = 3,43 \times 25 = 85,86$$
- 2) Mutu Pelayanan **B**
- 3) Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Tabel 4.7
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan persepsi kepuasan masyarakat pada 2022 semester I, yang telah memperoleh layanan di DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau secara berurutan dari persyaratan hingga layanan berbasis internet mengalami kenaikan pengecualian bagi unsur **pengaduan** dan **layanan berbasis internet** yang mengalami penurunan dengan nilai sebagai berikut:

Tabel 4.8
Perbandingan Perolehan Nilai Per Unsur Pelayanan
Tahun 2022 Semester I dan II

Unsur	2022 (semester I)	BNRT	2022 (semester II)	Selisih
Persyaratan	3,37	0,37	3,64	0,27
Prosedur	3,35	0,37	3,52	0,17
Waktu	3,25	0,36	3,32	0,07
Produk	3,37	0,37	3,52	0,15
Kompetensi	3,35	0,37	3,56	0,21
Perilaku	3,42	0,38	3,62	0,20
Sapras	2,95	0,32	3,28	0,33
Pengaduan	3,73	0,41	3,42	(0,31)
Layanan Berbasis Internet	3,43	0,38	3,34	(0,09)

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

4.2.2 Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai rendah, sedangkan yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel.4.9
Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan Tahun 2022 (semester II)

<i>Unsur</i>	<i>Nilai Rata-rata</i>	<i>BNRT</i>
<i>Persyaratan</i>	3,64	0,40
<i>Prosedur</i>	3,52	0,39
<i>Waktu</i>	3,32	0,37
<i>Produk</i>	3,52	0,39
<i>Kompetensi</i>	3,56	0,39
<i>Perilaku</i>	3,62	0,40
<i>Sapras</i>	3.28	0,36
<i>Pengaduan</i>	3.42	0,38
<i>Layanan daring</i>	3,34	0,37
	Nilai Indek	3,43
	Nilai SKM	85,86

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Prioritas perbaikan terhadap layanan di DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau ialah terhadap unsur-unsur pelayanan yang paling terendah dari unsur lainnya dengan interval nilai SKM 3,28, yaitu: Sarana dan Prasaran walaupun masih dalam kategori baik. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang dipertahankan dan ditingkatkan, ialah:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu;
4. Produk;
5. Kompetensi;

6. Perilaku;
7. Pengaduan;
8. Layanan Berbasis Internet.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa data, dalam survei ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebanyak 84 persen pengguna layanan DPMPTSP melakukan pengurusan perijinan secara online yakni OSS-RBA dan sebanyak 16 persen responden masih melakukan proses perizinan dengan datang langsung ke DPMPTSP. Mereka yang datang secara langsung disebabkan karena sistem yang digunakan terjadi gangguan dan sebagian lainnya karena memang tidak dapat menggunakan layanan OSS RBA.
2. Dengan merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DPM-PTSP Kepulauan Riau Semester II Tahun 2022 **secara kumulatif adalah B (Kinerja Baik) dengan nilai konversi IKM sebesar 85.86 atau nilai kumulatif indeks 3.43**. Rata-rata persepsi kepuasan masyarakat berada pada interval nilai rata-rata 3.28 sampai 3.64 dan dengan. Rincian hasil persepsi kepuasan masyarakat terlihat seperti pada data berikut ini:

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,64	Sangat Baik
2	Prosedur	3,52	Baik
3	Waktu	3,32	Baik
4	Produk	3,52	Baik
5	Kompetensi	3,56	Sangat Baik
6	Perilaku	3,62	Sangat Baik
7	Sapras	3.28	Baik
8	Pengaduan	3.42	Baik
9	Layanan Berbasis Internet	3,34	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

5.2 Rekomendasi

Dengan mengacu kesimpulan tersebut di atas, maka dalam SKM Semester II Tahun 2022 dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penguatan SDM Bidang Teknologi Informasi

- Kewajiban penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang dimulai sejak 2 Juli 2021 harus didukung dengan penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi. Penambahan Tim ini diprioritaskan pada bagian layanan *front liner* sehingga setiap persoalan yang timbul cepat penanganan dan solusinya.
- Penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi difokuskan bagi pelaku usaha yang masih datang secara langsung ke kantor PTSP karena keterbatasan kemampuan, pemahaman, dan pengetahuan di

bidang TI sehingga mereka memilih tetap ke kantor dan memerlukan operator dan atau *front liner* staf yang disiapkan.

- Penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi ini juga berdasarkan dari realitas bahwa ketika proses OSS RBA bermasalah, maka para pengguna layanan akan menyampaikan dan meminta solusinya di kantor.

2. Perbaiki Layanan Pengaduan

- Penyelenggaraan perizinan melalui OSS-RBA, menimbulkan beragam persoalan teknis mulai proses verifikasi hingga proses input data sehingga menimbulkan beragam kebingungan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut, maka layanan pengaduan harus dibuat lebih lengkap, dan lebih mudah diakses sehingga cepat direspons untuk mendapatkan solusinya.
- SOP dan instrument yang terkait dengan layanan pengaduan perlu mendapatkan perhatian dan pemeliharaan (maintenance) agar dapat berfungsi dengan maksimal sehingga layanan pengaduan yang tersedia bukan terbatas menu pelengkap dalam sistem OSS. Perlu dibuat SOP untuk layanan pengaduan untuk mengidentifikasi masalah yang disampaikan hingga estimasi waktu penyelesaian aduan lebih terukur.
- DPM PTSP Kepulauan Riau perlu menambah “Program Fasilitasi” tatap muka secara langsung dengan menghadirkan lembaga dan atau OPD teknis bagi perusahaan yang menyampaikan hambatan dan persoalan sehingga langsung mendapatkan solusi, khususnya investor yang strategis seperti pengelola kawasan industry atau investor dengan nilai yang besar. Dalam hal ini, perlu disosialisasikan tagline: *Datang Membawa Masalah, Pulang Membawa Solusi* bagi pengguna layanan.
- Perlu adanya integrasi pelayanan dengan OPD teknis sehingga persoalan yang muncul lebih cepat diselesaikan.

3. Perbaikan Sarana dan Prasarana

- Meskipun layanan berbasis OSS RBA, akan tetapi penggunaan layanan yang datang langsung ke kantor PTSP juga masih cukup banyak. Mereka adalah pengguna layanan yang belum terbiasa dengan layanan online serta pengguna layanan yang menyampaikan aduan ketika mendapatkan masalah dan hambatan dalam melakukan proses OSS RBA. Berdasarkan hal tersebut, maka ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai beserta semua fasilitas pendukungnya masih penting untuk memaksimalkan layanan terhadap pelaku usaha
- Sebagai daerah yang menjadi Prioritas Tujuan Investasi di Indonesia, sudah sangat mendesak DPM PSTP Kepri mempunyai gedung sendiri yang Iconik sehingga menjadi nilai tambah bagi dunia investasi di Kepulauan Riau. Masyarakat yang datang langsung kurang puas dengan situasi perkantoran DPM PTSP Kepulauan Riau yang masih menumpang di Gedung Pemberdayaan Perempuan dan kurang menghadirkan suasana daerah sebagai prioritas tujuan investasi di Indonesia. Perlu menghadirkan suasana kantor yang mendiskripsikan potensi dan peluang investasi di Kepulauan Riau.

4. Sosialisasi, Pendampingan dan Help Desk

- Banyak permohonan layanan yang masih melakukan proses pelayanan tanpa dokumen pendukung yang lengkap, sehingga terkendala penyelesaiannya. Hal ini perlu kembali disosialisasikan menggunakan berbagai bentuk media, baik media konvensional maupun media sosial.
- DPMPTSP harus meningkatkan banyak sosialisasi program dan pendampingan, khususnya para pengelola kawasan industri. Misalnya bagaimana sosialisasi pada unsur penanganan pengaduan, serta saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

- Perlu menyediakan dan mengoptimalkan help desk bagi pengguna layanan yang menghadapi kesulitan dalam proses pengurusan perijinan. Fasilitas ini menjadi pusat layanan yang secara langsung digunakan pengguna layanan yang menghadapi kendala dalam proses perijinan berbasis OSS RBA.

5. Menjaga Integritas dan Kompetensi SDM

- Meningkatkan layanan pada unsur kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan prima melalui program bimbingan teknis dan pelatihan secara berkala sehingga petugas layanan memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan dan kualitas perilaku yang lebih baik dalam melayani masyarakat.
- Hasil survey menunjukkan integritas pegawai DPMPTSP tidak melakukan perbuatan seperti pungutan liar atau permintaan lain. Hal ini perlu dijaga dengan pembangunan pengawasan internal dan eksternal serta pembangunan karakter dan pembangunan dimensi spiritual (keagamaan). Yang berkesinambungan.

6. Delegasi kewenangan OSS RBA di DPM PTSP Provinsi

- Sebagai solusi tidak dapat diselesaikan dengan cepat layanan OSS RBA karena system pengoperasian berada di bawah koordinasi BKPM RI yang ruang lingkup wilayah kerjanya secara nasional, maka perlu ada delegasi kewenangan sistem pengoperasian OSS RBA di daerah Provinsi, minimal untuk perijinan yang memang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi.
- Secara lebih khusus, karena Kepri mempunyai wilayah dengan status FTZ dan KEK di Batam, Bintan dan karimun, setidaknya delegasi kewenangan pengendalian operasional diberikan kepada Badan Pengusahaan Kawasan FTZ dan atau Administrator KEK.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Rohman, Abd., Larasati, Dewi C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. Malang, Reformasi, 10(2), 2088-7469.
- Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1-18